

JURNAL MERPATI

Media Publikasi Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Logistik dan Bisnis Internasional
<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/merpati>

LITERASI KEUANGAN DIGITAL UNTUK SEGMENT Pensiunan Mitra BTN PURWAKARTA

Marwa Syahidah¹, Silvia Agustiani², Dita Febiana³, Iman Sidik Nusannas⁴

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Dr. Khez Muttaqien

[¹marwasyahidah09@gmail.com](mailto:marwasyahidah09@gmail.com)

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Dr. Khez Muttaqien

[²gustianisilvia@gmail.com](mailto:gustianisilvia@gmail.com)

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Dr. Khez Muttaqien

[³ditafebiana4@gmail.com](mailto:ditafebiana4@gmail.com)

⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Dr. Khez Muttaqien

[⁴imansidiknusannas@gmail.com](mailto:imansidiknusannas@gmail.com)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam sektor perbankan digital menawarkan kenyamanan yang signifikan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan keuangan. Meskipun demikian, untuk menggunakan layanan ini, diperlukan pengetahuan dan keterampilan agar pelanggan dapat mengoperasikan prosedur pelayanan secara efektif. Hal ini menjadi perhatian khusus bagi nasabah yang sudah pensiun, yang dalam beberapa tahap pelayanan masih memerlukan bantuan secara langsung. Kegiatan ini dirancang untuk menunjukkan implementasi literasi keuangan digital bagi nasabah pensiunan BTN KC Purwakarta melalui pendampingan dalam proses pencairan dana pensiun, pembuatan rekening baru, dan proses autentifikasi. Kegiatan dilakukan melalui interaksi tatap muka dengan nasabah, menawarkan panduan disetiap langkah pelayanan sesuai dengan kebutuhan individu masing – masing nasabah. Sebanyak 200 nasabah menerima pendampingan selama tiga hari, keberhasilan kegiatan tercermin pada kemampuan nasabah untuk melalui proses pelayanan hingga sukses dalam pencairan dana pensiun sesuai dengan ketentuan yang ada.

Kata Kunci: Literasi keuangan digital, pendampingan, nasabah pensiunan, layanan perbankan, BTN

ABSTRACT

The development of technology in the digital banking sector provides great convenience for people to access various financial services. However, to use these services, customers still need knowledge and skills to effectively carry out service procedures. This is a special concern for retired customers, who at some stages of service still need direct assistance. This activity was created to demonstrate the application of digital financial literacy for retired BTN KC Purwakarta customers through guidance in the process of pension fund disbursement, opening new accounts, and authentication procedures. The activity was carried out through face-to-face interaction with customers, providing guidance at each service step according to the needs of each customer. A total of 200 customers were guided over three days, and the success of the activity was seen in the customers' ability to go through the service process.

Keywords: Digital financial literacy, guidance, retired customers, banking services, BTN

1. PENDAHULUAN

Digitalisasi telah mengubah cara orang mendapat dan menggunakan layanan keuangan. Layanan perbankan yang dulunya dilakukan secara tatap muka di cabang – cabang kini semakin bergantung pada pelayanan digital, sehingga nasabah harus memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk mengakses layanan ini. Bank Indonesia menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor ekonomi dan keuangan menjadi salah satu prioritas dalam mendorong perluasan akses dan peningkatan efisiensi layanan keuangan (Mara et al., 2025) sedangkan OJK menekankan pentingnya literasi dan inklusi keuangan sebagai usaha untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan produk dan layanan keuangan secara efektif (Keuangan & Simpanan, 2026).

Literasi keuangan digital berhubungan dengan pemahaman serta kemampuan individu dalam memanfaatkan layanan keuangan yang didukung oleh teknologi dengan cara yang benar. (M. Widyastuti, 2024) menunjukkan bahwa pemahaman terhadap keuangan digital dan elemen demografis memiliki peran penting dalam mengungkap keterlibatan keuangan digital bagi rumah tangga di Indonesia. (Nusannas et al., 2024) juga menunjukkan pentingnya literasi keuangan digital dalam konteks layanan perbankan.

Literasi digital tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menggunakan teknologi, tetapi juga kemampuan memahami dan menggunakan informasi digital secara tepat. (Lukman Abdul Azizul Hakim & Cahyat Rohyana, 2026) menunjukkan bahwa kegiatan edukasi literasi digital yang dilakukan dengan pendekatan edukatif dan partisipatif dapat membantu meningkatkan pemahaman peserta mengenai penggunaan informasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian edukasi secara langsung dapat menjadi salah satu cara untuk membantu masyarakat memahami penggunaan teknologi dengan lebih baik.

Selain edukasi, pendampingan juga diperlukan ketika seseorang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan berbasis digital. (Hanifa et al., 2025) melalui kegiatan pendampingan layanan pajak menunjukkan bahwa pendampingan secara langsung dapat membantu masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan layanan digital. Pendampingan tidak hanya membantu menyelesaikan kendala dalam proses penggunaan layanan, tetapi juga memberikan pemahaman kepada pengguna agar dapat mengikuti proses layanan dengan lebih baik.

Kegiatan pelatihan dan praktik juga dapat menjadi bagian dari upaya meningkatkan kemampuan dalam menggunakan teknologi. Kegiatan pelatihan yang disertai dengan pendampingan dan praktik dapat meningkatkan pemahaman serta keterampilan peserta dalam menggunakan teknologi (Gugum Gumilang, Muhammad Rizal Satria & Setyawan, 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwa pendekatan yang dilakukan secara langsung dan disesuaikan dengan kebutuhan peserta dapat membantu proses pembelajaran teknologi menjadi lebih mudah dipahami.

Berdasarkan hasil survei nasional literasi dan inklusi keuangan (SNLIK) 2026 yang dilakukan oleh otoritas jasa keuangan (OJK), lembaga penjamin simpanan (LPS), dan badan pusat statistik (BPS), tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia terukur sebesar 69,57% sementara tingkat inklusi keuangan berada pada angka 93,61%. Pada kelompok usia 51 hingga 79 tahun, literasi keuangan tercatat sebesar 60,01% dan tingkat inklusi keuangan 90,51%. Selain itu, kelompok pensiunan atau purnawirawan memiliki angka inklusi keuangan sebesar 99,54% (Keuangan & Simpanan, 2026). Data ini menunjukkan bahwa akses terhadap layanan keuangan di antara kelompok pensiunan sudah memadai, namun kemampuan untuk memahami layanan keuangan masih perlu diperhatikan.

Kelompok lanjut usia masih dapat menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi, khususnya dalam penggunaan layanan perbankan digital. Menurut penelitian (U. Widyastuti et al., 2024) menunjukkan bahwa usia menjadi salah satu faktor demografis yang berhubungan dengan inklusi keuangan digital. sejalan dengan hal tersebut (Rosa Riliantiana, 2023) membahas persepsi kelompok lanjut usia masih menghadapi tantangan dalam penggunaan layanan perbankan digital dan membutuhkan dukungan agar dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi perbankan. selain itu, (Putri & Farida, 2026) Secara khusus membahas minat nasabah lansia pada layanan m-banking di BTN

prioritas surabaya. temuan dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan pentingnya dukungan dan pendampingan agar nasabah lanjut usia dapat lebih mudah memahami serta mengikuti prosedur layanan perbankan, baik secara digital maupun administratif.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk atau BTN merupakan perusahaan yang bergerak di sektor perbankan dan menyediakan berbagai layanan keuangan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan perbankan digital menjadi salah satu sarana untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan keuangan. Namun, tidak semua nasabah memiliki tingkat pemahaman dan kemampuan yang sama dalam menggunakan layanan tersebut, Oleh karena itu, diperlukan pendampingan secara langsung, khususnya bagi nasabah pensiunan yang membutuhkan bantuan dalam mengikuti prosedur pelayanan perbankan.

berdasarkan situasi itu, program ini diarahkan pada pendampingan bagi nasabah pensiunan BTN KC Purwakarta dalam mengakses layanan perbankan yang meliputi pencairan dana pensiunan, pembukaan rekening baru, dan proses otentikasi. pendampingan ini dilakukan secara langsung, sehingga mahasiswa tidak hanya sekedar memberikan arahan tetapi juga membantu nasabah memahami dan menjalani setiap tahapan layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dengan demikian, kegiatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pendampingan mengenai literasi keuangan digital serta bentuk bantuan yang diberikan kepada nasabah pensiunan BTN KC Purwakarta.

Kegiatan ini memiliki tujuan untuk menjelaskan pelaksanaan pendampingan mengenai literasi keuangan digital dan jenis bantuan yang diberikan kepada nasabah pensiunan BTN KC Purwakarta.

2. METODE PELAKSANAAN

2.1 Tempat dan waktu.

Kegiatan dilaksanakan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk kantor cabang purwakarta yang beralamat di JL. R.E. Martadinata No. 1, Nagri tengah, Kecamatan Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41114. Pelaksanaan kegiatan pensiunan dilakukan pada tanggal 3-7 Agustus 2026 dan 1-2 Oktober 2026. Adapun periode magang berlangsung dari tanggal 27 Juli 2026 sampai dengan 09 Oktober 2026.

2.2 Khalayak Sasaran

Sasaran nya adalah nasabah pensiunan BTN KC Purwakarta, khususnya nasabah yang melakukan proses pencairan dana pensiunan dan membutuhkan bantuan dalam mengikuti tahapan pelayanan. nasabah yang didampingi juga mencakup nasabah yang melakukan pembukaan rekening baru dan proses verifikasi wajah. kegiatan ini dilaksanakan di area kantor cabang BTN Purwakarta dengan sekitar 200 orang yang hadir dalam 3 hari.

2.3 Metode Pengabdian

Tahap pelaksanaan kegiatan meliputi:

1. penentuan kebutuhan nasabah, yaitu mengidentifikasi layanan yang diperlukan saat ini, terutama terkait pencairan dana pensiun, pembukaan akun baru, dan proses verifikasi
2. penjelasan mengenai proses pelayanan, yaitu memberikan gambaran tentang langkah-langkah layanan yang harus dilalui sesuai dengan kebutuhan nasabah
3. pendampingan secara langsung, yaitu membantu nasabah secara tatap muka dalam menjalani proses pembukaan akun, pencairan dana pensiun, dan verifikasi
4. Bantuan saat menghadapi masalah yaitu memberikan arahan kepada nasabah jika menemui kesulitan dalam mengikuti proses pelayanan
5. konfirmasi penyelesaian layanan yaitu memastikan bahwa kebutuhan layanan nasabah telah terpenuhi sesuai dengan tahap yang diperlukan

Metode bimbingan karena aktivitas lebih mengutamakan dukungan praktis saat nasabah menjalani proses layanan. Pendekatan langsung memberi kesempatan bagi pendamping untuk menyelesaikan penjelasan dengan kebutuhan serta kemampuan individu nasabah (Hadita Akmala, Ramayani Yusuf, 2021).

2.4 Indikator Keberhasilan

Indikator untuk menilai keberhasilan kegiatan ini terlihat dari partisipasi nasabah pensiunan dalam proses pendampingan dari kemampuan mereka dalam mengikuti langkah – langkah layanan perbankan yang disediakan. Keberhasilan di ukur dengan kemampuan nasabah dalam menjalani tahapan pengisian *Costumer Information File (CIF)*, melakukan verifikasi wajah, melengkapi semua dokumen yang diperlukan, serta berhasil menyelesaikan proses pencairan dana pensiun dan pembukaan rekening baru sesuai dengan aturan layanan yang berlaku.

Penilaian terhadap kemampuan nasabah dalam mengikuti tahapan layanan tersebut berhubungan dengan aspek keterampilan digital yang merupakan salah satu elemen dari literasi digital pada kelompok lanjut usia (Nisa et al., 2023).

2.5 Metode Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi langsung ketika proses pendampingan bagi nasabah pensiunan. (Romdona et al., 2025) menyatakan bahwa pengamatan merupakan metode pengumpulan data dengan memperhatikan fenomena dalam konteks aslinya. Dengan metode tersebut, evaluasi dalam kegiatan ini dilakukan dengan memantau sejauh mana nasabah mampu mengikuti petunjuk serta langkah-langkah layanan perbankan sepanjang proses pendampingan.

Aspek yang diperhatikan mencakup pengisian *Customer Information File (CIF)*, pelaksanaan verifikasi wajah, kelengkapan dokumen administrasi, serta kemampuan nasabah dalam menjalani prosedur pencairan dana pensiunan dan pembukaan rekening baru. Hasil dari pengamatan ini digunakan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pendampingan, tantangan yang dihadapi nasabah, serta jenis bantuan yang diberikan selama proses layanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Persiapan

Kegiatan diawali dengan melakukan koordinasi bersama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Purwakarta mengenai pelaksanaan kegiatan dan prosedur pelayanan untuk pensiunan nasabah. Persiapan ini dilakukan untuk memahami langkah – langkah pelayanan yang akan didampingi, pembukaan rekening baru, dan verifikasi. Selain itu, persiapan juga mencakup pemahaman terhadap dokumen dan syarat yang diperlukan selama proses pelayanan.

3.2 Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan secara langsung kepada nasabah pensiunan, bantuan diberikan kepada nasabah yang memerlukan dukungan dalam menjalani langkah – langkah layanan perbankan, terutama dalam proses penarikan dana pensiun. Dalam proses penarikan tersebut pendamping berperan untuk memandu nasabah memenuhi tahapan layanan dan melengkapi berkas yang diperlukan. Pendamping memberikan intruksi kepada nasabah agar informasi yang dibutuhkan dapat diisi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, salah satu nya yaitu pengisian *Costumer Information File (CIF)*.

Selain mengisi *CIF*, pendampingan juga berlangsung saat verifikasi wajah. Nasabah dipandu untuk mengikuti langkah – langkah otentikasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, jika nasabah menghadapi kendala selama proses ini, pendamping siap memberikan bantuan tambahan.

Selama kegiatan berlangsung, pendampingan disesuaikan dengan kebutuhan masing – masing nasabah. Dengan cara ini, pendampingan tidak hanya terfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga memfasilitasi nasabah dalam memahami langkah – langkah layanan dan penggunaan fasilitas perbankan digital. pendampingan secara langsung dapat membantu nasabah memahami tahapan penggunaan layanan perbankan digital dengan lebih mudah, terutama bagi nasabah yang masih mengalami kebingungan dalam mengikuti proses layanan. Hal ini sejalan dengan (Femilia & Wikartika, 2025) yang menunjukkan bahwa pendampingan praktis dapat membantu peserta memahami tahapan layanan perbankan digital dan meningkatkan kepercayaan dalam menggunakannya.



Gambar 1. Antrean Pengisian *CIF*

Kondisi para pensiunan yang tengah menanti proses layanan pengeluaran dana pensiun di BTN KC Purwakarta.



Gambar 2. Pengisian *CIF* Nasabah

Proses pendampingan bagi nasabah dalam melengkapi dan pengisian *Costumer Information File (CIF)*, sebagai salah satu bagian dari tahap pelayanan dana pensiun di BTN KC Purwakarta.

3.3 Evaluasi

Evaluasi dilakukan sepanjang masa kegiatan pendampingan melalui pengamatan secara lgsung pada setiap tahap layanan yang dilalui oleh pensiunan nasabah. Pengamatan ini bertujuan untuk menilai kemampuan nasabah dalam mengikuti intruksi dan menyelesaikan tahapan layanan sesuai dengan kebutuhan masing – masing.

Evaluasi juga diadakan dengan menilai penyelesaian proses pelayanan, nasabah yang mampu mengikuti tahapan pelayanan, memenuhi syarat yang diperlukan, dan berhasil menyelesaikan proses pencairan dana pensiun dianggap telah mencapai tujuan dari kegiatan pendampingan.

3.4 Keberhasilan Kegiatan

Keberhasilan kegiatan terlihat dari para nasabah pensiunan yang dapat menjalani setiap tahap layanan dengan baik hingga mereka berhasil menyelesaikan proses pencairan dana pensiun. Selama proses tersebut, nasabah mendapatkan bantuan dalam pengisian berkas informasi nasabah (*CIF*), melakukan verifikasi wajah, serta memenuhi semua persyaratan administrasi yang dibutuhkan. Dengan adanya dukungan yang langsung, nasabah yang mengalami kendala dapat mengikuti setiap langkah layanan sehingga pencairan dana pensiun dapat terjadi sesuai dengan ketentuan yang ada.

Hasil ini sejalan dengan program bimbingan literasi keuangan digital yang menjadikan penerapan langsung sebagai unsur krusial dalam mendukung masyarakat untuk mengerti layanan keuangan digital (Femilia & Wikartika, 2025).



Gambar 3. Antrean Pencairan dana Pensiun

4. KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan yang telah dilaksanakan, pendampingan untuk para nasabah pensiunan di BTN KC Purwakarta mendukung nasabah dalam mengikuti langkah – langkah pelayanan perbankan, mulai dari pengisian *CIF*, verifikasi wajah, hingga pemenuhan syarat administrasi. Keberhasilan kegiatan ini terlihat dari kemampuan nasabah untuk mengikuti proses pelayanan hingga berhasil menyelesaikan pencairan dana pensiun sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kegiatan ini juga memberikan pengalaman nyata bagi mahasiswa dalam melakukan pendampingan dan pelayanan kepada para nasabah.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terimakasih kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Purwakarta, khususnya pembimbing lapangan dan seluruh pegawai yang telah memberikan arahan serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan pendampingan kepada nasabah pensiunan. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Universitas Islam Dr. Khez Muttaqien Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

6. REFERENSI

- Femilia, D. E., & Wikartika, I. (2025). *Peningkatan Literasi Keuangan Digital Melalui Pendampingan Pembukaan Rekening Online Bank XXX*. 6, 255–264.
- Gugum Gumilang, Muhammad Rizal Satria, & Setyawan, M. Y. H. (2025). *Jurnal merpati. Peningkatan Literasi Teknologi Melalui Pelatihan Software Development Berbasis No Code Programming*, 6(2), 53–63.

- Hadita Akmal, Ramayani Yusuf, E. D. D. (2021). *METODE PARTISIPATIF PADA PELATIHAN FINANCIAL LIFE SKILLS*. 25(1), 188–194. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i1.1266>
- Hanifa, S., Nurmilah, R., & Indrawan, A. (2025). Jurnal merpati. *PENDAMPINGAN LAYANAN PAJAK MELALUI RELAWAN PAJAK DI KPP PRATAMA SUKABUMI* Syaira, 6(2), 81–89.
- Kuangan, O. jasa, & Simpanan, L. P. (2026). *Siaran Pers Bersama : Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Masyarakat Meningkat , OJK , LPS , dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2026* siar. Otoritas Jasa Keuangan (OJK). <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Hasil-SNLIK-Tahun-2026.aspx>
- Lukman Abdul Azizul Hakim, & Cahyat Rohyana. (2026). *Jurnal merpati*. 7(2), 108–112.
- Mara, M. Y. I., Tjahjono, T. N., Kusuma, A. C. M., Ersifa, M. E. I., Ghazali, M. H., Killian, R. S. K., & Farras, A. (2025). *Ekonomi-dan-Kuangan-Digital-Konsep-dan-Implementasi-di-Indonesia.pdf* (C. L. I. Yoga Affandi, Ed.). BI Institute.
- Nisa, U., Nisak, C. L. C., & Fatia, D. (2023). LITERASI DIGITAL LANSIA PADA ASPEK DIGITAL SKILL DAN DIGITAL SAFETY. *Komunikasi Global*, 12(1).
- Nusannas, I. S., Sojanah, J., Dabi, R. S. K., & Maulana, D. Y. (2024). *Journal of Economic Sciences Improving Frontliner Performance through Digital Financial Literacy Strategy*. 1(5), 250–265.
- Putri, A. M., & Farida, Y. (2026). *Analysis of Factors Determining the Interest of Elderly Priority Customers in Using M-banking (Case Study : BTN Prioritas Surabaya)*. 11(1), 161–177.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). TEKNIK PENGUMPULAN DATA : OBSERVASI , WAWANCARA DAN KUESIONER. *JISOSEPOL : JURNAL ILMU SOSIAL EKONOMI DAN POLITIK*, 3(1), 39–47.
- Rosa Rilantiana, R. N. (2023). Tampilan The Mobile Banking Application to Boost Service_ How the Elderly Consumers' Perceptions_.PDF. *Jurnal Sosial Humaniora*, 16(1), 41–50.
- Widyastuti, M. (2024). *KINERJA KEUANGAN DAN FINANSIAL TEKNOLOGI MELALUI LITERASI KEUANGAN DAN INKLUSI KEUANGAN UMKM DI JAWA TIMUR* Maria Widyastuti. 22(2), 278–297.
- Widyastuti, U., Respati, D. K., Dewi, V. I., & Mukti, A. (2024). The nexus of digital financial inclusion , digital financial literacy and demographic factors : lesson from Indonesia demographic factors : lesson from Indonesia. *Cogent Business & Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2322778>
- Adinda Medi Silvia, D. F. (2025). Peran Mahasiswa PKL Universitas Nurul Jadid Dalam Pendampingan Penggunaan Aplikasi Jconnect Kepada Nasabah Untuk Meningkatkan Efisiensi Transaksi Keuangan. *BHINNEKA*, 2963-3753.
- Maya Haningrum Purnamasari, R. (2023, September). Analisis Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Bank Jatim Cabang Sidoarjo. *JBMA: Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*. Diambil kembali dari <https://jurnal.stbsa.ac.id/index.php/jbma/article/view/163/170>
- Millatul Fadhilah, R. M. (2026). Dinamika Inklusi Keuangan Digital: Inovasi Pelayanan Hybrid Nasabah Lansia di BSI Kota Blitar. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 147-160. Diambil kembali dari <https://jes.unisla.ac.id/index.php/jes/article/view/1236/183>
- Pipit Buana Sari, M. M. (2025). Pengaruh Literasi Keuangan Digital Terhadap Adopsi Digital Payment Dan Dampaknya Pada Kinerja Keuangan UMKM. *of Management, Economic, and Accounting*, 1091–1098.
- PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. (t.thn.). Dipetik Oktober 2, 2026, dari Tentang Kami: https://www.btn.co.id/id/about/about-us?utm_source
- Si Made Ngurah Purnaman, A. B. (2026). eknologi, Data, Dan Layanan: Sinergi Digital Untuk Nasabah Pensiunan Di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat (JAPM)*, 185-198. Diambil kembali dari <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/japm/article/view/9713/8202>
- Syaira Nur Hanifa, R. N. (2025). PENDAMPINGAN LAYANAN PAJAK MELALUI RELAWAN PAJAK DI KPP PRATAMA SUKABUMI. *MERPATI*, 81-89.